

**LEMBAR PENGESAHAN USULAN PENELITIAN**  
**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN**  
**BANGUNAN DI KANTOR UPT PAJAK DAERAH KELAS A**  
**LEUWILIANG BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH**  
**KABUPATEN BOGOR**

Oleh :

**Devi Purnamasyari**

**152010051**

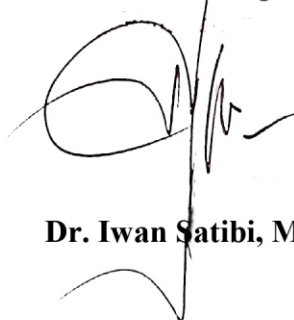
Diajukan untuk memenuhi syarat dalam menempuh Ujian Sidang Sarjana  
Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Publik

Bandung,

2019

Menyetujui :

Pembimbing



**Dr. Iwan Satibi, M.Si**

Mengetahui

Ketua Program Studi

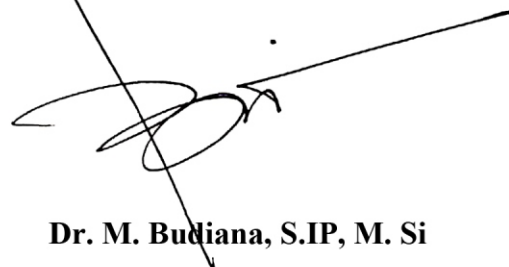
Administrasi Publik



**Drs. Rudi Martiawan, M. Si**

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



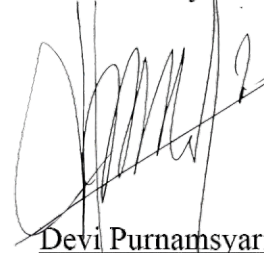
**Dr. M. Budiana, S.IP, M. Si**

## **LEMBAR PERNYATAAN**

1. Skripsi ini, asli hasil karya tulis saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Pasundan maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, hasil karya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pada arahan dari para pembimbing dan penguji.
3. Skripsi ini, di dalamnya tidak memuat karya atau pendapat yang telah ditulis dan dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas sebagai rujukan dan cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh berdasarkan karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan hukum yang diberlakukan di Perguruan Tinggi ini.

Bandung,      April 2019

Yang membuat Pernyataan



Devi Purnamsyari

152010051

## **VISI DAN MISI**

### **UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**



*Luhung Elmuna*

*Pengkuh Agamana*

*Jembar Budayana*

## **VISI DAN MISI**

### **FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

### **UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**

**VISI** :Terwujudnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebagai Pusat Unggulan (*Center of Excellence*) dalam Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengembangan Ilmu Sosial dan Politik baik di tingkat lokal maupun nasional dalam konteks global.

**MISI** :Menyelenggarakan Tri Drama Perguruan Tinggi sesuai Profesionalisme Ilmu Sosial dan Politik yang dapat memberikan konstruksi bagi pembangunan daerah dan nasional yang menjunjung tinggi nilai-nilai religi (keislaman) dan nilai-nilai budaya (kesundaan) secara komprehensif.

## **VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

### **FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

### **UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**

#### **❖ VISI**

**Menjadikan Program Studi Administrasi Publik menghasilkan lulusan S1 (Sarjana) yang unggulan pada bidang Ilmu Administrasi Publik baik tingkat local, nasional, maupun internasional dengan mengusung budaya sunda dan niat islam pada tahun 2021**

#### **❖ MISI**

- Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang berkualitas dalam nerekapkan dan mengembangkan Administrasi Publik sejalan dengan prinsip keunggulan dan daya saing**
- Menyelenggarakan kajian ilmiah melalui kegiatan penelitian dalam upaya mengembangkan Administrasi Publik ditingkat local, nasional, dan internasional serta aplikasinya sesuai dengan perkembangan Administrasi Publik**
- Menyelenggarakan membina dan mengembangkan pengabdian kepada masyarakat sebagai tanggung jawab akademik untuk kemajuan masyarakat dan memperkuat posisi lulusannya dimasyarakat.**
- Menjalankan kerjasama kemitraan dengan berbagai institusi terkait aplikasi dan pengembangan Administrasi Publik yang mengusung nilai-nilai budaya local (Kesundaan) dan Realigi (Keislaman) baik di tingkat local, nasional, maupun internasional.**

## **MOTTO**

Menjalani. Menikmati. Mensyukuri. Karena sukses bukan yang tak pernah gagal, tapi sukses yang tidak pernah menyerah dari sebuah kegagalan

Balillāha fa'bud wa kum minasy-syākirīn

Karena itu, maka hendaklah Allah saja kamu sembah  
dan hendaklah kamu termasuk orang-orang yang bersyukur

“Cai Karacal Ninggang Batu Laun Laun Jadi Dekok”

“Tekad dan semangat yang pantang mundur”

Kesuksesan itu ciptakan bukan diramalkan.

Karena sukses berasal dari kemauan dan usaha

## **ABSTRAK**

### **KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI BANGUNAN DI KANTOR UPT PAJAK KELAS A LEUWILIANG BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BOGOR**

**Oleh :**

**DEVI PURNAMASYARI**

Penelitian ini diawali oleh munculnya sebuah masalah terkait kualitas pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kantor UPT Pajak Daerah Kelas A Leuwiliang Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor. Pada dasarnya institusi pemerintah ini mempunyai tujuan untuk melayani dan menciptakan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin, yang pada penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kantor UPT Pajak Daerah Kelas A Leuwiliang Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan yang secara umum berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, serta mengetahui hambatan apa saja yang timbul dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai acuan optimalisasi pelayanan pembayaran pajak daerah kearah yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengembangkan suatu fenomena yang terjadi dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, penyebaran angket kepada responden. Analisis data dilakukan dengan cara pengujian instrumen yaitu : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

Hasil yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kantor UPT Pajak Daerah Kelas A Leuwiliang dengan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang sangat erat. Kesimpulannya adalah kualitas pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kantor UPT Pajak Daerah Kelas A Leuwiliang belum sepenuhnya optimal, masih terlihat banyak masalah pada kualitas pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan yang belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan**

## **ABSTRACT**

### **QUALITY OF BUMI BUILDING TAX PAYMENT SERVICES IN THE LEUWILIANG CLASS TAX UPT OFFICE OF BOGOR REGENCY MANAGEMENT AGENCY**

**By:**

**DEVI PURNAMASYARI**

*This research was initiated by the emergence of a problem related to the quality of payment services for land and building tax in the UPT Regional Tax Office, Leuwiliang, Bogor District Revenue Management Agency. In principle, this government institution has the aim to serve and create the best quality of service for the community, which in this study focuses on the quality of payment services for land and building tax in the UPT Regional Tax Office Leuwiliang Regional Revenue Management Agency, Bogor Regency. The purpose of this study is to determine the quality of service in paying for land and building taxes which generally affect customer satisfaction, and to know what obstacles arise in the implementation of service delivery to the community as a reference for optimizing services for paying local taxes in a better way. future.*

*This study uses a quantitative approach to develop a phenomenon that occurs and uses mathematical models, theories and / or hypotheses related to natural phenomena. Data collection techniques using the method of observation, interviews, questionnaires to respondents. Data analysis is done by testing instruments, namely: Test Validity and Reliability Test.*

*The results obtained were that the quality of the land and building tax payment service in the Class A Leuwiliang Regional Tax Unit UPT Office with customer satisfaction had a very strong influence. The conclusion is that the quality of land and building tax payment services in the Class A Leuwiliang Regional Tax Unit UPT Office is not fully optimal, there are still many problems in the quality of services for paying land and building taxes that are not yet in line with the needs of the community as customers.*

**Keywords: Service Quality**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya peneliti bisa menyelesaikan penyusunan Skripsi Program Studi Administrasi Publik yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI BANGUNAN DI KANTOR UPT PAJAK KELAS A LEUWILIANG BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BOGOR”** Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menempuh ujian Sidang Skripsi Program Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penelitian laporan ini banyak Kekurangan dan jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, dan penyusunan ini juga mengalami banyak kendala namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Iwan Satibi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberi bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada peneliti selama menyusun laporan ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf, S.P., M. Si., M. Kom. selaku Rektor Universitas Pasundan.



3. Bapak Dr. M. Budiana, S. IP., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
4. Bapak Dr. Drs. Heri Erlangga, M. Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
5. Bapak Dr. Sutrisno, S. Sos., M. Si. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
6. Bapak Drs. H. Sumardhani, M. Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
7. Bapak Drs. Rudi Martiawan, M. Si. selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik.
8. Ibu Dra. N. R. Ruyani, M. Si. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik dan Dosen Penguji 1.
9. Bapak R. Hari Busthomi Arifin, S.T., M.Si selaku Dosen Penguji 2.
10. Bapak Dr. Ikin Sodikin, M. Si selaku Dosen Wali yang sudah memberi motivasi dan arahan yang lebih baik.
11. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik yang sudah memberikan ilmu-ilmu, motivasi dan pengalaman berharga.
12. Ibu Indartini, S.Ip, MM selaku Kepala UPT Pajak Daerah Kelas A Leuwiliang Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di UPT Pajak Daerah Kelas A Leuwiliang Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor.

13. Seluruh Petugas UPT Pajak Daerah Kelas A Leuwiliang Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor yang telah bersedia membantu saya dalam melakukan pengambilan data.

Terima Kasih Khusus peneliti ucapkan kepada :

1. Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk Papah saya tercinta Bapak Agus Sudirman yang telah membesarkan, mendidik saya dengan tegas, membantu moral maupun materil yang tidak dapat terbalaskan oleh saya mulai dari lahir sampai sekarang dan selalu mendoakan anak bungsunya, serta menjadi pendengar terbaik dari semua keluhan saya selama proses penyelesaian Skripsi ini, sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan penuh percaya diri.
2. Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk Almarhumah Mamah saya tercinta Ibu Dedeh Kusmiati yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang yang tidak bisa terbalaskan dengan apapun, mendidik saya dengan tegas dan mendoakan saya dari Surganya Allah SWT. Walaupun beliau sudah pergi terlebih dahulu dan tidak bisa melaksanakan cita-citanya melihat saya diwisuda dan memakai toga nanti, semoga saya bisa membuat Almarhumah Mamah saya bahagia dan bangga melihatnya dari Surganya Allah SWT atas keberhasilan serta kesuksesan saya nanti kelak di masa depan.

3. Kakak saya tercinta Dian Alamsyah, SH yang selalu mendoakan dan memotivasi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini semaksimal mungkin untuk bekal masa depan saya kelak.
4. Kepada Ibu Dewi Sartika, Tete saya Sri Mulyani, SE dan Linda Pitri Yani yang selalu memberikan dukungan penuh dalam menyelesaikan Skripsi ini dan selalu menjadi pendengar terbaik dari semua keluhan saya ketika saya merasa down serta memberikan perhatian kepada saya terutama untuk kesehatan saya selama mengerjakan Skripsi.
5. Ponakan saya Zahra Violeta Putri Stefhina dan Stefhan Abbiyu Zayyan yang sudah menghibur dan menemani saya selama proses penyelesaian Skripsi ini.
6. Teman-teman BRINGKA (Bhoni, Mira, Desyana, Yuli, Nurul, Sarah, Febriani) yang selalu mendukung dan saling memberikan kekuatan satu untuk menyelesaikan Skripsi.
7. Teman-teman kosan GREEN HOUSE (Teh Neneng, Teh Nisa, Ica, Claudi, Dede dan Elnira) yang mendukung saya menyelesaikan Skripsi.

Demikian kata pengantar yang dapat peneliti sampaikan, atas perhatiannya peneliti ucapkan terimakasih.

Bandung,      April 2019

Peneliti

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. Identitas Diri**

1. Nama : **Devi Purnamasyari**
2. Tempat/Tanggal Lahir : Bogor, 13 Desember 1997
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Alamat : Ex Banpur Kp. Pamagersari No. 04 RT 04  
RW 12 Ds. Leuwimekar Kec. Leuwiliang

### **B. Orang Tua**

1. Bapak : Aguas Sudirman
2. Pekerjaan : Swasta
3. Ibu : Almh. Dedeh Kusmiati
4. Pekerjaan : IRT
5. Alamat : Ex Banpur Kp. Pamagersari No. 04 RT 04  
RW 12 Ds. Leuwimekar Kec. Leuwiliang

### **C. Pendidikan**

1. TK Aisyiyah Leuwiliang Kabupaten Bogor Lulus Tahun 2003
2. SD Negeri 01 Leuwiliang Kabupaten Bogor Lulus Tahun 2009
3. SMP Negeri 01 Leuwiliang Kabupaten Bogor Lulus Tahun 2012
4. SMA Negeri 01 Leuwiliang Kabupaten Bogor Lulus Tahun 2015
5. Tahun 2015 masuk perguruan tinggi di Universitas Pasundan Bandung  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik